

Администрация Поспелихинского Центрального сельсовета
Поспелихинского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.10.2023

№ 369

с. Поспелиха

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Поспелихинского Центрального сельсовета Поспелихинского района Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Поспелихинского Центрального сельсовета Поспелихинского района Алтайского края.

2. Признать утратившим силу Постановление Администрации Поспелихинского Центрального сельсовета от 29.11.2018 № 283 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Поспелихинского Центрального сельсовета Поспелихинского района Алтайского края».

3. Обнародовать постановление на информационном стенде Администрации сельсовета и на официальном интернет сайте Администрации Поспелихинского Центрального сельсовета (www.pospeliha.com).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации сельсовета



В.Б. Полетаева

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации сельсовета
от 13.10.2023 №369

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в
Администрации Поспелихинского Центрального сельсовета
Поспелихинского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Поспелихинского Центрального сельсовета Поспелихинского района Алтайского края (далее - «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованные в Администрацию сельсовета или на имя должностных лиц Администрации сельсовета в письменной, электронной или устной форме.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Алтайского края и Поспелихинского района.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - «Федеральный закон») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения, поступившие в Администрацию сельсовета в письменной форме, должностным лицам Администрации сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения в письменной форме, адресатом которых является Администрация сельсовета, должностные лица Администрации сельсовета, направляются на почтовый адрес: ул. Коммунистическая, д. 2, с. Поспелиха, 659700. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Администрации Поспелихинского района Алтайского района (www.pospeliha.com).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию сельсовета обращений граждан осуществляет уполномоченный специалист Администрации сельсовета.

2.4. Все обращения в письменной форме, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1) либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления (Администрация Поспелихинского Центрального сельсовета Поспелихинского района Алтайского края), в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, либо адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале (при наличии), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в Администрацию сельсовета в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений, поступивших в письменной форме, не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении в письменной форме, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, поступивших в письменной форме, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации сельсовета, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст обращения в письменной форме не поддается прочтению;

3) текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

4) текст обращения в письменной форме содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) ответ на поставленный в обращении в письменной форме вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 3 настоящего пункта, обращение в письменной форме не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в письменной форме сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случаях, предусмотренных подпунктами 4 – 5 настоящего пункта, гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом либо о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, соответственно.

2.11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе.

2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации сельсовета или должностное лицо Администрации сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Администрации сельсовета или главе Администрации сельсовета прекращается. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в

письменной форме.

2.15. Ответ на поступившее в Администрацию сельсовета обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований п. 2.8 настоящего Порядка на официальном сайте Администрации сельсовета (www.pospeliha.com) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Администрацию сельсовета обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации сельсовета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации сельсовета, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.16. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Администрации сельсовета либо должностных лиц представляется главе Администрации сельсовета для сведения.

2.17. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов сельсовета, осуществляется специалистом Администрации сельсовета, разработавшим правовой акт.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации уполномоченным должностным лицом Администрации сельсовета в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельсовета.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Специалисты Администрации сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение главе Администрации сельсовета.

3.4. Обращения, адресованные должностным лицам Администрации сельсовета, регистрируются и направляются для рассмотрения специалистам Администрации сельсовета.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о

его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2 – 3 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации сельсовета в связи с рассмотрением обращений направляются главе Администрации сельсовета.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию сельсовета и относящиеся к компетенции Администрации сельсовета, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Обращения, поступившие главе Администрации сельсовета и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.3. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Администрации сельсовета осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Алтайского края и Поспелихинского района.

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию Администрации сельсовета, то обращение в течение двух дней возвращается делопроизводителю Администрации сельсовета с предложениями о переадресации обращения.

Дальнейшая работа с обращением осуществляется согласно пункту 3.5. настоящего Порядка.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Администрации сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.6. Администрация сельсовета при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Общий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет заместитель главы Администрации сельсовета.

4.8. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Администрации сельсовета, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.9. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.10. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации сельсовета включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами Администрации сельсовета;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к главе Администрации сельсовета, должностным лицам Администрации сельсовета осуществляется по телефонам (38556) 22373 либо по адресу: ул. Коммунистическая, д. 2, с. Пospelиха, кабинет № 3 в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину, обратившемуся в Администрацию сельсовета для записи на личный прием к главе Администрации сельсовета, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Администрации сельсовета, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

5.4. Если обращение в письменной форме рассмотрено лично должностным лицом Администрации сельсовета и дан ответ на поставленные в

обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Делопроизводитель Администрации сельсовета вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами Администрации сельсовета проводится в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.7. Регистрация граждан на личный прием осуществляется делопроизводителем Администрации сельсовета в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной глава Администрации сельсовета, делопроизводитель своевременно сообщают об этом гражданину и предупреждают о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.10. При рассмотрении обращения гражданина глава Администрации сельсовета, заместитель главы Администрации сельсовета, специалисты могут приглашать на прием должностных лиц, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению. Должностными лицами Администрации сельсовета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

5.11. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностным лицам Администрации сельсовета даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.12. В день проведения личного приема граждан делопроизводителем Администрации сельсовета заполняются регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в САДД «Дело». Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим

Порядком.

5.13. Должностные лица Администрации сельсовета при необходимости проводят выездные приемы граждан.

5.14. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Администрации сельсовета осуществляется заместителем главы Администрации сельсовета.

5.15. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.17. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Администрацию сельсовета лично либо по телефону. Устные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения главы Администрации сельсовета, заместителя главы Администрации сельсовета, специалистами Администрации сельсовета с гражданами, оформляются заместителем главы Администрации сельсовета в письменном виде и представляются делопроизводителю Администрации сельсовета для регистрации рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции главе Администрации сельсовета, заместителю главы Администрации сельсовета, специалистам Администрации сельсовета оформляются в дела и хранятся у делопроизводителя в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации сельсовета. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции);

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них хранятся в САДД «Дело».